e-beratungsjournal net

Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation ISSN 1816 - 7632

16. Jahrgang, Heft 2, Artikel 2 2020

Visuelle Deixis in Online-Schreibberatungen – Methodische Implikationen für Online-Beratungen

Alexander Holste & Dennis Hoksch

Zusammenfassung

In Online-Beratungen wirken sich visuelle Mittel wie Bildschirmansichten, deiktische Mittel usw. auf Verlauf des Gesprächs und die Art der Kooperation von Ratsuchendem und Beraterin aus, was Erstere grundlegend von analogen Beratungen vor Ort unterscheidet. Es werden Online-Schreibberatungspraktiken an den Universitäten Bonn und Duisburg-Essen beschrieben und in Form von Implikationen für eine konzeptionell-methodische Ebene reflektiert. Online-Schreibberatungen gewinnen nicht nur durch die Maßnahmen gegen die Corona-Pandemie, sondern auch vor dem Hintergrund von Digitalisierungs- und Internationalisierungsstrategien der Hochschulen und einer weitgehend digital affinen Studierendenschaft an Bedeutung. Methodische Aspekte der Visualität von Online-Beratungen sind auch für psychosoziale Beratungen relevant.

Schlüsselwörter

Online-Schreibberatung, Textchat, Videochat, visuelle Deixis

Abstract

A fundamental difference between analogous and online writing tutoring lies with the fact that in online sessions visual features such as screen layout, deictic means and so forth influence the direction a conversation takes as well as the quality of the cooperation between students seeking advice and the tutor. In this article, practices of writing tutoring at the universities Bonn and Duisburg-Essen are described and reflected in order to derive from them conceptual and methodological implications. Online writing tutoring is gaining ground not only against the backdrop of the current corona pandemic. It is also part of the overall trend at universities worldwide to digitalize and internationalize academic communication at all levels and it might particularly appeal to a body of students often more or less appropriately addressed as digital natives. Methodological aspects pertaining to visibility in online tutoring are also relevant for psychosocial counselling.

Kevwords

Online writing tutoring, text chat, video chat, visual means

Autoren

- Dr. phil. Alexander Holste (WMA)

berät Studierende und Lehrende der Universität Duisburg-Essen zu technischberuflichem sowie wissenschaftlichem Schreiben. Er habilitiert an der Universität Hildesheim zu Online-Fachkommunikation.

- **Kontakt**: <u>alexander.holste@uni-due.de</u> - **Web:** <u>ORCID 0000-0001-5908-1587</u>

- Dennis Hoksch (geb. Fassing) M. A.

berät als wissenschaftlicher Mitarbeiter am Schreiblabor der Rheinischen Friedrich-Wilhelms-Universität Bonn Studierende analog und digital zum wissenschaftlichen Schreiben. Seine Forschungsschwerpunkte liegen in der digitalen Schreibdidaktik und Konzepten der Schreibberatung.

- Kontakt: <u>dfassing@uni-bonn.de</u>

1. Einführung

Hochschulen unterstützen Studierende und Lehrende darin, wissenschaftliche Schreibkompetenz zu erwerben bzw. zu vermitteln. Mitarbeitende von Schreibzentren geben dazu Seminare, Workshops für Studierende wie auch Fachdozierende, kooperieren mit Letzteren in fachspezifischen Seminaren, beraten Ratsuchende und leiten studentische Tutoren [1] im Austausch mit anderen Studierenden an. Diese Schreibberatenden tauschen sich unter anderem in der Gesellschaft für Schreibdidaktik und Schreibforschung aus in der ein Fokus auf

Gesellschaft für Schreibdidaktik und Schreibforschung aus, in der ein Fokus auf digitalen Schreibprozessen liegt – konkret bearbeitet in der Speziellen Interessengruppe Digitalisierung (SIGdigi; Hoksch, Holste, Kaib, Pohle & Stratmann, im Druck). Diese Gruppe setzt sich aus Beratenden verschiedener Universitäten und Schreibzentren zusammen, die ihre Arbeit entsprechend dem Scholarship of Teaching and Learning (Huber, 2011) forschend reflektieren und diese Ergebnisse wiederum in die eigene Lehre und Beratung zurückführen.

Gegenstand einer Schreibberatung können nach Ansicht der Gefsus die Schreibkompetenz des Ratsuchenden oder konkreter dessen Text sein, wie deren Positionspapier darlegt: "Peer-Schreibberatung ist [...] person- und kontextorientiert d. h. nicht ausschließlich der Text und die Textproduktion sind

Schreibkompetenz des Ratsuchenden oder konkreter dessen Text sein, wie deren kontextorientiert, d. h., nicht ausschließlich der Text und die Textproduktion sind Gegenstand der Beratung, sondern die Ratsuchenden mit all dem, was sie im Schreibprozess beschäftigt. Dennoch ist Peer-Schreibberatung keine Therapie: Das Schreiben und der Schreibprozess stehen im Vordergrund" [2] (Gefsus 2016, S. 2). Schreibberatung, die in der Tradition einer pragmatischen Textlinguistik und Schreibforschung steht und ohne Peer-Tutoren abläuft, geht dagegen davon aus, dass individuelle (Schreib-)Kompetenz nicht untersucht dementsprechend Schreibende nicht unmittelbar zu ihrer individuellen Kompetenz beraten werden. Vielmehr werden sie darin unterstützt, "Texte, die im Kontext des Studiums oder des Berufs anzufertigen sind, effektiv und angemessen anzugehen" 2016, S. 51) und auf diesem Wege der "Förderung Schreibkompetenz" (ebd.) gerecht zu werden. Schreibende werden bei diesem Ansatz also zu ihrem Text und dem damit zusammenhängenden Schreibprozess beraten [3]. Unterschiedliche Praktiken herrschen in den Schreibzentren in Bezug auf die mediale Form der Schreibberatungen vor.

Durch die Maßnahmen gegen die Corona-Pandemie mussten analoge Schreibberatungen vor Ort vielfach alternativlos durch Online-Beratungen ersetzt werden, was zumindest temporär positive Folgen für eine Nutzung des Online-Formats hat. Eine Einschätzung zur entsprechenden Entwicklung im Bereich psycho-sozialer Beratung ist auch für Schreibberatungen relevant:

Im Moment der Corona-Krise geraten 2020 teils starre und eingefahrene Konzepte von Beratung und Therapie in Bewegung. Das lange vorherrschende Primat, dass nur eine (analoge) Face-to-Face-Beratung eine "richtige Beratung" sein kann, ist im Augenblick der auferlegten räumlichen Distanzierung zwischen Berater*innen und Klient*innen hinfällig. (Kühne & Hintenberger, 2020, S. 43)

www.e beratangsjoarnamiet (1951) 1010 7052)

Online-Schreibberatungen fanden bis zur Corona-Pandemie nur wenig Verbreitung (Dreyfürst, Dieter & Fassing, 2014, S. 321), deren Fortbestehen wird nach Aufheben der Schutzmaßnahmen zu beobachten sein. Zum Teil bieten Schreibzentren telefonische Beratungen an, bei denen sich Studierende nach Angabe ihrer Telefonnummer – auch bei Beratungen als Teil von Pflichtveranstaltungen – von Beratenden anrufen lassen können. Inwieweit dieses Vorgehen der Maßgabe entspricht, dass Online-Beratungen auch in der Corona-Krise "die Grundsätze der DSGVO befolgen" (Kühne & Hintenberger 2020, S. 43), muss an anderer Stelle hinterfragt werden. Dazu können Ratsuchende vorab einen Text einreichen, müssen dies aber nicht. Teilweise bitten Studierende auch ausschließlich um eine schriftliche Beratung per E-Mail zu konkreten Anliegen.

Der folgende Artikel reflektiert Online-Beratungen aus einem methodischen Blickwinkel und behandelt die zentrale Frage, welche Auswirkungen visuelle Mittel auf den Verlauf von Online-Schreibberatungen haben. Dabei kontrastiert der Artikel die Online-Beratung an mehreren Stellen mit der bis zur Corona-Pandemie weiter verbreiteten Praxis der Beratung vor Ort. Ausgehend von Digitalisierungsstrategien der Hochschulen gewinnt die Online-Beratung auch unabhängig von Corona-Maßnahmen immer weiter an Bedeutung und ist insbesondere mit Blick auf die junge Studierendenschaft und deren Nutzung digitaler Medien (Drda-Kühn, Hahner & Schlenk 2018, S. 28–29) hoch relevant.

Online-Beratungen sind in psycho-sozialen Beratungskontexten gut erforscht (Hintenberger & Kühne 2011, S. 8–9), für den Bereich der Schreibberatung dagegen kaum untersucht (Dreyfürst et al., 2014). Die Entwicklungen zu Online-Schreibberatungen beschränkten sich unserer Erfahrung in der SIGdigi in Schreibzentren des deutschsprachigen Raums bisher auf Einzelfälle. Sie sind nicht annähernd mit der zweiten Phase der Institutionalisierung von Online-Beratung im psycho-sozialen Bereich vergleichbar: Diese ist durch "eine starke Entwicklung im fachlichen Diskurs zur Online-Beratung" (Kühne, 2009, S. 5) und "einen deutlichen Zuwachs an objektiviertem Wissen" (ebd.) geprägt. Die Erforschung von (Online-)Schreibberatungen befindet sich an dieser Stelle noch in der spannenden Pionierphase. Der Einsatz von Online-Beratung und dessen Erforschung jenseits psychosozialer Beratung liefert auch für Letztere neue Anreize für Methodik und Theoriebildung.

Wir grenzen Online-Beratung in diesem Artikel zum einen auf computergestützte Videoberatung ein und lehnen uns dabei an die Definition von Engelhardt & Gerner (2017) an, derzufolge "Kommunikation zwischen der beratenden und der ratsuchenden Person synchron über ein Videoübertragungssystem stattfindet, welches bei Bedarf auch um textbasierte Kommunikation ergänzt werden kann" (S. 20). Videochats ermöglichen dabei über ein digitales Interface den Austausch zwischen Berater und Ratsuchender zum Schreibprozess (Kapitel 2.2). Im Fokus steht die primär mündliche und visualisierende Beratung, bei der die Kommunikanten in einem Textchat [4] durch den wissenschaftlichen Text – dem Gesprächsgegenstand – navigieren und mithilfe von nonverbal-visuellen Mitteln verweisen können; auch Mischformen aus Text- und Videochat sind üblich (Kapitel 2.3). Zum anderen beziehen wir in das im Folgenden vorzustellende Online-Beratungskonzept E-Mail-Korrespondenz zwischen Ratsuchendem und Berater ein, die sich "durch ihre Asynchronität, Individualkommunikation (dyadisch) und Text-

Basiertheit" (Katz, 2009, S. 4) auszeichnet und die "Chance auf Anonymität und damit ihre Niedrigschwelligkeit für eine Kontaktaufnahme" (ebd.) bietet. Diese Korrespondenz findet im vorzustellenden Konzept als Vorkommunikationsphase vor der eigentlichen Videoberatung statt und ist mit dieser eng verknüpft (Kapitel 2.1).

Um die Forschungsfrage zu behandeln, werden in Kapitel 2 die Vorgänge auf der Objektebene auf der Grundlage von Erfahrungen mit Online-Beratung in mehreren Schreibzentren beschrieben. Diese Beschreibung wird als Ausgangspunkt für die Hypothesenbildung genutzt und könnte möglicherweise auch als Ausgangspunkt für weitere Studien mit der Triangulation von Eye-Tracking-Untersuchungen, Befragungen und Textanalysen dienen. Kapitel 3 reflektiert die in Kapitel 2 beschriebene Beratungspraxis auf konzeptioneller Ebene in Bezug auf deren Visualität. Der Schlussteil fasst die Antworten auf die Forschungsfrage zusammen und gibt einen kurzen Ausblick.

2. Beispiele zu Online-Schreibberatungen

Für die Umsetzung von Online-Schreibberatung werden in den Hochschulen digitale Umgebungen wie Adobe Connect®, Bigbluebutton, DFN-Conference, Jitsi, Zoom etc. verwendet, welche zwischen Ratsuchendem und Beraterin die Online-Beratungsformen schriftsprachlicher und auditiver Chat sowie Videochat ermöglichen. Den innovativen Zusatz zu diesen klassischen Chatformen bildet in diesen Tools der Textchat, in dem Textdokumente sichtbar sind und Ratsuchende und Beratende mittels kollaborativen Schreibtools wie z.B. Whiteboards im Interface unmittelbar visuell-deiktisch online miteinander kommunizieren können.

Die drei resultierenden Ansichtsformate Textchat, Videochat und deren Mischformen werden in Schreibberatungen üblicherweise in unterschiedlichen Gesprächsphasen verwendet und im Folgenden ausführlicher behandelt. Diese Darstellung vom Verlauf der Online-Schreibberatungen orientiert sich am Handlungsmuster "Beratungsgespräch" zu telefonischen Kurzberatungen (siehe Abbildung 1; Brinker & Sager, 2010, S. 102-103): [5]

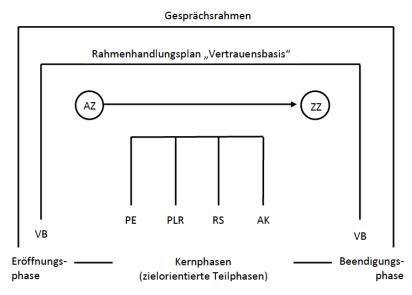


Abbildung 1: Beratungsgespräch (eigene Darstellung nach Brinker & Sager, 2010, S. 103).

Die Eröffnungs- und Beendigungsphase sowie die Bildung der Vertrauensbasis (VB) rahmen die zielorientierten Kernphasen des Beratungsgesprächs, in der Ratsuchender und Beraterin von einem Anfangszustand (AZ) zu einem Zielzustand (ZZ) gelangen, indem sie das Problem explizieren (PE), die Beraterin die Person und Lage des Ratsuchenden erfasst (PLR), beide nach einer Lösung, also nach Rat, suchen (RS) und der Ratsuchende die Akzeptabilität der Problemlösung überprüft (AK). Die Gesprächsphasen aus Abbildung 1 werden im Folgenden für Online-Schreibberatungen beschrieben. Der eigentlichen Videoberatung ist eine E-Mail-Korrespondenz vorgelagert.

2.1 Vorgelagerte Kommunikation als schriftsprachliche E-Mail-Korrespondenz

Vor der eigentlichen Videokommunikation findet eine vorgelagerte E-Mail-Korrespondenz statt, die Hintenbergers (2019, S. 28) Prozessmodell "Landkarten des Verstehens" ähnelt: Entweder ist die Onlineberatung an ein Seminar gekoppelt und Teil des Seminarkonzepts (Holste, Gebhardt, Schmidt & Spielberg, 2020). Oder Ratsuchende verfassen mit Bezug auf die Beratungsankündigung auf der Homepage einer Beratungsinstitution eine E-Mail mit einer kurzen Beschreibung ihres Anliegens und der Bitte um ein Gespräch. Diese "Erfassung der Lage und Person des Ratsuchers durch den Berater" (Brinker & Sager 2010, S. 102) wird bereits als Kernphase des Gesprächs gewertet (ebd., S. 103). Der Berater gewinnt einen ersten Eindruck der Ratsuchenden und ihrem Anliegen, lässt die schriftsprachliche Mitteilung auf sich wirken und reflektiert idealerweise seinen Eindruck. Diese Form der Resonanz (Hintenberger, 2019, S. 29) ist nicht nur für psycho-soziale Beratungen, sondern auch für Schreibberatungen relevant. Denn auf dieser Grundlage entwickelt der Schreibberater eine Beratungsstrategie; diese Vorkommunikationshandlung beeinflusst die Anschlusskommunikation, den Videochat, auf persönlicher Ebene. Der Berater erhält durch die E-Mail zudem einen ersten Eindruck von der Schreibkompetenz der Ratsuchenden.

Mit dieser E-Mail erhalten die Ratsuchenden vor der Beratung ein Handout oder einen Link zu einem kurzen Einführungsvideo mit technischen Nutzungshinweisen. Unserer Erfahrung nach verfügen die wenigsten Ratsuchenden bereits über eine vertiefte Medienkompetenz, um Videoberatung zu nutzen (z. B. durch Angebote von Banken, Versicherungen etc.); es sei denn, die Ratsuchende hat das Online-Beratungsangebot bereits genutzt. Die Klärung der technischen Ebene in der Vorkommunikation soll es im eigentlichen Beratungsgespräch ermöglichen, sich vollumfänglich auf die inhaltliche Ebene zu konzentrieren. [6]

2.2 Gesprächsrahmen und Vertrauensbasis mittels Videochat

In der Anfangssequenz der Schreibberatung vermitteln die Kommunikanten meist einen ersten visuellen und auditiven Eindruck von sich, indem sie sich für das Gegenüber mithilfe der Videochat-Funktion sichtbar und hörbar machen (s. Abb. 2): Dieser visuell-auditive Eindruck kann den ersten schriftsprachlich vermittelten Eindruck der E-Mail-Korrespondenz untermauern, präzisieren, kontrastieren etc. Zum Gesprächseinstieg sollte daher unter Bezug auf die vorgelagerte Kommunikation das Beratungsanliegen im Anfangszustand der Beratung

eingegrenzt werden. Es entlastet den Ratsuchenden und auch die Beraterin erfahrungsgemäß, wenn zu Gesprächsbeginn deutlich gemacht wird, dass Gegenstand der Beratung nicht die Charaktereigenschaften der ratsuchenden Person, sondern deren Kompetenzen und Textprodukte oder – je nach Beratungsansatz (s. oben) – ausschließlich deren Schreibprozess und Textprodukte sind.

Somit kann eine Distanz zum Text als Gesprächsgegenstand aufgebaut werden, was einen lösungs- und ressourcenorientierten Beratungsansatz erleichtert. Grundsätzlich geht es in einer Schreibberatung übergeordnet immer um den nachhaltigen Erwerb von Schreibkompetenz und weitere dafür relevante Bereiche wie die Informations- und Medienkompetenz. Rückt in der Beratung ein Text in den Mittelpunkt der Kernphase, kommt zur Kompetenzorientierung fraglos eine zusätzliche Ebene der Produktorientierung hinzu. Wie in diesem Beitrag gezeigt werden soll, eignen sich gerade Online-Schreibberatungen durch ihr digitales Interface für eine kollaborative Arbeit an Textprodukten.

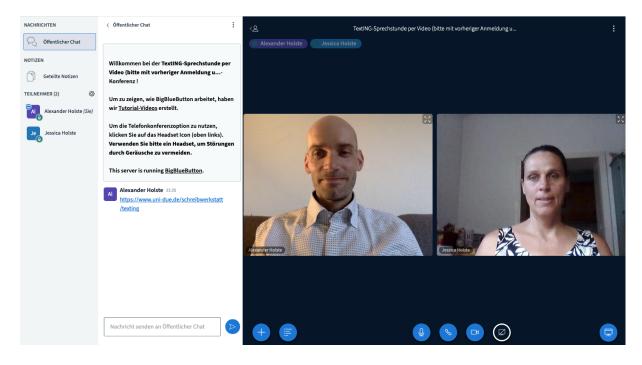


Abbildung 2: Videochat (eigene Darstellung).

Nicht nur das Gesprochene überlagert nun den Eindruck der schriftsprachlichen E-Mail, sondern auch Mimik, Gestik, Proxemik (Nähe/Distanz zur Kamera), die Kleiduna Ausdrucksmittel und (gegebenenfalls) die Auswahl als Bildhintergrunds oder der Hintergrundgrafik spielen eine Rolle. Visuell-auditiv vermitteln sowohl Beraterin als auch Ratsuchender habituelle Eigenschaften, die für die Konstitution des Gesprächs relevant sind. Ähnlich der Reflexionsphase in der E-Mail-Vorkommunikation obliegt es der Beraterin erneut, ihren Eindruck vom Ratsuchenden auf sich wirken zu lassen, diesen Eindruck zu reflektieren und auf dieser Grundlage Entscheidungen für die Beratung zu treffen. Im Gegensatz zur E-Mail-Korrespondenz findet dies in der synchronen Online-Beratung unmittelbar statt und stellt eine erhebliche Herausforderung für beide Kommunikanten dar.

Das Impression Management (Goffman, 2017), dessen visuelle Repräsentation an dieser Stelle im Vordergrund steht, ist für beide Seiten relevant: Die Beraterin muss einerseits entscheiden, ob sie ihre Beratungsstrategie anpasst oder nicht. Andererseits kann die Beraterin den Verlauf und die eigene Position innerhalb des Beratungsgesprächs durch den visuellen Eindruck beeinflussen, den sie von sich vermittelt.

Ihre Expertise konstituiert ihre Gesprächsposition und die Inhaltsseite dessen, was sie visuell ausdrückt. Die Expertise hat sie neben in Bildungsinstitutionen erworbenem Wissen aufgrund ihrer Funktion "innerhalb eines organisatorischen oder institutionellen Kontextes" (Meuser & Nagel, 1991, S. 444) mit entsprechenden "Zuständigkeiten, Aufgaben, Tätigkeiten und die aus diesen gewonnenen exklusiven Erfahrungen und Wissensbestände" (ebd.) und "aus der Perspektive der Organisation kann die Einzelperson als Routinefall behandelt werden, während das Ereignis für sie [die Ratsuchenden, AH] persönlich einmalig ist" (Piitulainen, Reuter & Tiittula, 2007, S. 13). Eine weitere Form kommunikativer Asymmetrie entsteht durch die technische Möglichkeit, das Gespräch über die Vergabe von Zugriffsrechten zu steuern: Die Beraterin kann dem Ratsuchenden ebenfalls alle Zugriffsrechte eines Moderators auf den virtuellen Beratungsraum zuweisen oder könnte ihn (im Extremfall) stummschalten.

Das Image Management kann für den Erfolg der Beratung relevant sein, weil der Ratsuchende sich aufgrund des visuell vermittelten Eindrucks auf das Gespräch einlässt, die Einschätzungen der Beraterin als kompetent, teils kompetent oder im Extremfall als inkompetent einschätzt. Streng genommen setzt diese Einschätzung voraus, dass der Ratsuchende einem Beurteilungsfehler, konkret dem Halo-Effekt unterliegt, vom visuellen Eindruck auf die fachliche Kompetenz der Beraterin zu schließen: "Beim Halo-Effekt beeinflusst der erste Eindruck alle weiteren Wahrnehmungen und somit die Beurteilungen" (Tewes & Wildgrube, 1999, S. 55). Nicht alle Ratsuchenden ziehen diesen Fehlschluss wie auch nicht alle Ratsuchende von diesem Fehlschluss freizusprechen sind. Denn sie müssten dazu vollkommen rational handeln und das Gesehene ebenso reflektieren wie die Beraterin. Häufig befinden sich Ratsuchende aber in einer stressigen Lebenssituation und suchen nach Unterstützung: Wird beispielsweise eine BA-/MA-Arbeit oder Dissertation, die Gegenstand der Beratung ist, nicht bestanden, ergeben sich daraus für den Ratsuchenden erhebliche Konsequenzen.

Vom visuellen Eindruck der Beraterin auf ihre Kompetenz zu schließen, ist zudem nicht nur eine Fehlentscheidung. Vielmehr scheint es sich um eine Konvention zu handeln, dass sich Experten in medialen Kontexten auch visuell als solche inszenieren: durch meterhohe Bücherwände, die bei Fernsehinterviews im Hintergrund sichtbar sind oder in weiße Kittel gekleidete Epidemiologen, die bei mit medizinisch-technischen Geräten Ratschläge Abstandsregelungen geben. Diese visuellen Eindrücke können in Beratungen zu Symbolen werden, weil sowohl Beraterin als auch Ratsuchende diese Symbole und deren Bedeutung täglich durch Nachrichten rezipieren, Ratsuchende aktuell aber kaum über Erfahrungswissen zu Online-Beratungen verfügen. Wenn der Ratsuchende also beispielsweise eine Bücherwand, Kleidung, Gestaltung der visuellen Umgebung, durch Mimik, Gestik etc. als Symbol für die Expertise der Beraterin interpretiert, kann sich diese Interpretation aus der Konvention ergeben.

Ebenso kann die Bücherwand im Hintergrund den Ratsuchenden einschüchtern und hemmen, Probleme beim Schreiben offen anzusprechen. Dies ist in der *Anfangsphase* des Gesprächs besonders relevant, weil in dieser Phase die Vertrauensbasis geschaffen wird (Brinker & Sager, 2010, S. 103), die bereits mit der E-Mail-Korrespondenz beginnt.

aktuelle Situation ist einzuschränken, dass Beratende Online-Schreibberatungen selten im Büro, sondern häufiger im Home-Office durchführen, wodurch sich die visuelle Inszenierung des Bildausschnitts problematisch gestalten kann. An mehreren Standorten werden die Beratungen etwa von studentischen Schreib-Peertutorinnen durchgeführt, welche selten über repräsentative Arbeitszimmer verfügen. Die von Dreyfürst et al. geforderte "Wiedererkennbarbeit des Beratungssettings" (Dreyfürst et al., 2014, S. 331) als eine Rahmenbedingung für das Gelingen von Online-Schreibberatungen kann dadurch nur bedingt umgesetzt werden. Dies gilt auch für Online-Schreibberatungen, die ausschließlich langjährig tätige Schreibberaterinnen durchführen. Einige Interfaces bieten digitale Hintergründe als Lösung dieses Problems an.

Der visuell unmittelbare Videochat sollte den offiziellen Start- und Endpunkt des Beratungsgesprächs darstellen. Denn der Gesprächsrahmen, der sich aus Eröffnungs- und Abschiedsphase von Beratungen zusammensetzt, wird unserer Erfahrung nach in Online-Beratungen dadurch realisiert, dass die Kommunikanten visuell sichtbar und damit ihre Mimik, Gestik, Proxemik etc. sichtbar sind. In Online-Beratungen kann es natürlich vorkommen, dass zu Beginn der Sitzung technische Einstellungen vorgenommen werden müssen, etwa die Aktivierung der Kamera oder die Auswahl des richtigen Audiokanals. In Relation zu einer Schreibberatung vor Ort wäre diese Phase nach Grieshammer et al. zwischen der Vorbereitung des Beratungsraumes und dem 'Aufwärmen' zum unmittelbaren Beginn der Beratung anzusiedeln (Grieshammer, Liebetanz, Peters & Zegenhagen, 2014, S. 132-133 & S. 139-140), also noch vor der Phase der Explikation des Problems, aber bereits im Rahmenhandlungsplan der Vertrauensbasis bei Brinker und Sager. Abbildung 2 zeigt den Normalfall des Videochats. Beraterin und Ratsuchender sehen sich gegenseitig; gleichzeitig können ein schriftsprachlicher Chat und Kommunikationsmöglichkeiten Form von Steuerungselementen sichtbar sein.

Eine Schreibberatung beginnt üblicherweise mit der Klärung Beratungsschwerpunktes. Ziel der Absprache ist es, "im Gespräch fokussiert zu bleiben und ein klares Ziel zu verfolgen" (Grieshammer et al., 2014, S. 140). Die Auftragsklärung ist für den Erfolg einer Schreibberatung derart relevant, dass sie in der Darstellung des oben gezeigten Modells von der Eröffnungsphase an präsent sein kann und leitendes Element bei der Bildung des Vertrauens ist. Wie in 2.3 gezeigt wird, kann der Beratungsauftrag auch in den Kernphasen temporär als Strukturelement in den Vordergrund treten. Um den Fokus zu Beginn der Beratung auf die Auftragsklärung zu legen, ist es in der Online-Beratung hinderlich, bereits ein Textdokument eingeblendet zu haben, welches einen Großteil der visuellen Fläche einnimmt. Die beidseitige Videokommunikation minimiert die interaktivkommunikativen Hürden, die dadurch entstehen, dass sich die Beteiligten nur in eng begrenzten Bildausschnitten sehen können, wodurch es "eines höheren Aufwands bedarf, um in einem virtuellen Beratungsraum miteinander so zu

kommunizieren, wie sie dies von analogen Settings her gewöhnt sind" (Dreyfürst et al., 2014, S. 332). Durch die Maximierung des Bildausschnitts auf einen Großteil der visuellen Oberfläche rücken die Kommunikation miteinander und Reaktionen der Gesprächspartner aufeinander ins Zentrum. Denkbar wäre hier beispielsweise, mindestens vonseiten der Beraterin für den Videochat eine weitgestellte Kameraperspektive zu wählen, die es erlaubt, nicht nur Gesichtsmimik, sondern auch die Gestik des Oberkörpers einzufangen.

Zusätzlich zur Rahmung des Beratungsgesprächs kann der Modus des Videochats auch im Hauptteil der Beratung genutzt werden, wenn kein Textprodukt des Ratsuchenden vorliegt. Doch auch in diesem Fall ist es möglich und wahrscheinlich, im Laufe des Gesprächs zu einem kollaborativen Schreibwerkzeug zu wechseln. Dies verschiebt die Beratung auf eine der beiden Ebenen der Textwiedergabe, in welcher das Videobild in den Hintergrund tritt.

2.3 Kerngesprächsphasen mittels Textchat und Mischformen aus Textund Videochat

Den Übergang von der Eröffnungs- und Problemdefinitionsphase in die Kernphasen der Beratung leitet der Berater häufig technisch ein, indem er den Videochat beendet und damit der Ratsuchenden im virtuellen Beratungsraum das Interface vollständig für seinen Text freigibt, dem sogenannten Textchat. Eine Online-Schreibberatung kann sich auf zwei Wegen ausschließlich auf ein Textprodukt konzentrieren: Entweder steht ein Text der ratsuchenden Person im Mittelpunkt, der per Textwiedergabe im Beratungsraum angezeigt wird, oder es wird ein kollaboratives Textwerkzeug wie zum Beispiel ein interaktives Whiteboard genutzt, auf dem Berater und Ratsuchende schreiben. Wie Abbildung 3 zeigt, tritt die Videochat-Komponente, in der beide Kommunikanten sichtbar sind, vollständig in den Hintergrund. [7]

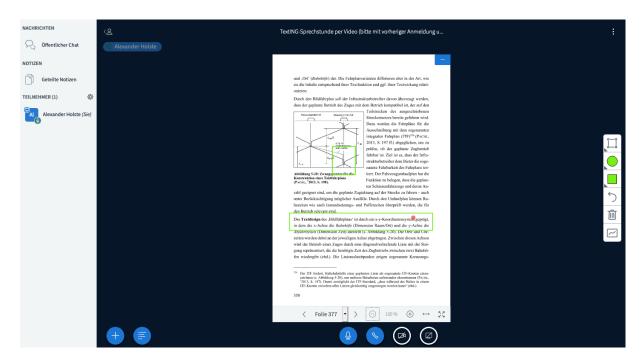


Abbildung 3: Textchat (eigene Darstellung mit Ausschnitt aus Holste, 2019, S. 358).

Stattdessen wird neben der auditiven Ebene mittels einer visuell-deiktischen Ebene kommuniziert: Der unmittelbar und synchron sichtbare Text, zu dem beraten wird, sowie Bearbeitungswerkzeuge werden zum Kommunikationsmedium. Anstatt das Gegenüber im Gespräch (ausschließlich oder grundsätzlich) verbal-auditiv durch den Text zu navigieren, können Ratsuchende die Textrezeption der Beratenden und invers - visuell-deiktisch steuern. Dies wird möglich durch Scrollen im Text, farbliches Hervorheben von Textstellen und/oder visuelles Zeigen mit einem Pfeil. Möchte der Ratsuchende Probleme besprechen, die sich auf ein Bild, ein Diagramm etc. im zu besprechenden Text beziehen, können Ratsuchende und Berater auch auf dieses visuell verweisen, anstatt Elemente des Bildes/Diagramms mühselig auditiv zu beschreiben und dadurch Bezug zu nehmen [8]. Die Gesprächskernphase Teilziel (RS), also das "gemeinsame Erarbeiten Handlungsanweisung für den Ratsucher" (Brinker & Sager, 2010, S. 102), wird in der Online-Schreibberatung durch das Gesprochene und die beschriebenen visuellen Mittel realisiert.

Für das Teilziel "Überprüfung der Akzeptabilität (AK) des Ratschlags (durch Akzeptionshandlungen des Ratsuchers)" (ebd.) ist es durchaus möglich, dass Ratsuchende und/oder Berater zwischenzeitlich im Interface eine Mischform aus Videochat und Textchat nutzen (s. Abb. 4). Denn in dieser Phase des Beratungsgesprächs steht häufig die persönliche Ebene im Vordergrund, die wie oben ausgeführt meist durch persönliche Sichtbarkeit im Interface untermauert wird.

Weil die beiden Teilziele RS und AK häufig diskontinuierlich realisiert werden, sind Schleifenbildungen zwischen den Gesprächsphasen üblich (ebd.). Aufgrund dieser iterativen Prozesse im Gesprächsverlauf wechseln die Kommunikanten also zwischen einem ausschließlichen Textchat und einer Mischform aus persönlichem Videochat und Textchat (s. Abb. 4). In dieser wiederholten Variation von Gesprächsphasen liegt außerdem begründet, warum die bei Grieshammer et al. im Vordergrund stehende Auftragsklärung rekurrierend in allen Kernphasen auftauchen kann.

Der Wechsel vom rein auf den Text konzentrierten Interface zu einer reinen oder gemischten Video- und Textchat-Ansicht wird in der Online-Schreibberatung auch häufig dadurch ausgelöst, dass das vereinbarte Beratungsziel überprüft und gegebenenfalls aktualisiert wird. Typische Gesprächstechniken, die Schreibberater nutzen, um die Beratung zu strukturieren, sind Paraphrasen, Zusammenfassungen des Gesagten, Spiegelungen und Akzentuierungen von Problemen Lösungsansätzen (Grieshammer al., et 2014, S. 155-158). strukturgebenden Teile des Gesprächs zu betonen, hilft in einer Online-Beratung der Wechsel des Interface von der reinen Textmaske zum Videochat. Dadurch kann der jeweilige Kommunikant signalisieren, dass in der Kernphase des Ratsuchens der kollaborative Arbeitsprozess am Text zeitweise zugunsten einer Strukturierung auf der Makroebene der Beratung unterbrochen werden soll. Der Wechsel zwischen den Interfaces muss dabei mit Bedacht geschehen, um den Fluss des Gesprächs nicht zu stören.

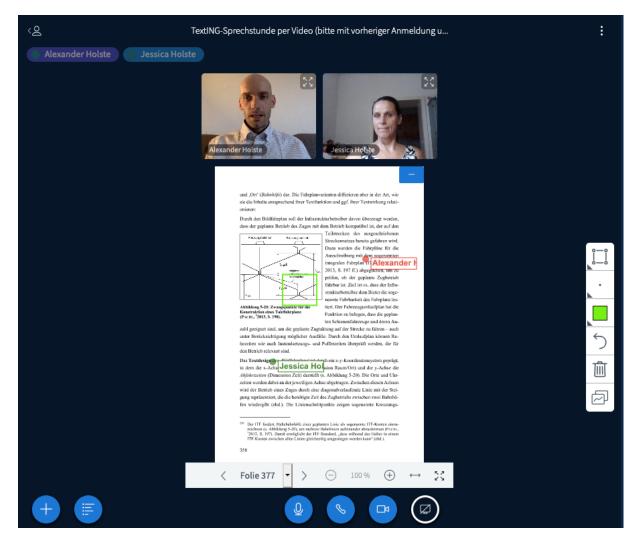


Abbildung 4: Mischform aus Video- und Textchat (eigene Darstellung).

Wie in Kapitel 3 näher ausgeführt wird, bieten diese visuell-deiktischen Möglichkeiten einen guten Ersatz für jene Gesprächstechnik, die Grieshammer et al. als "Aktives Zuhören" oder "Präsent sein" bezeichnen (2014, S. 155). Was in der analogen Präsenzberatung vor allem über Gestik, Mimik und akustische Signale gesteuert wird, kann in der digitalen Beratung ohne Video in Maßen durch deiktische Gesten im Text aufgefangen werden.

3. Konzeptionelle Implikationen für Online-Beratungen

In allen Formen der Schreibberatung – seien sie ressourcen- oder produktorientiert – spielt die Aushandlungsebene mittels visueller und auditiver Deixis eine entscheidende Rolle für die Gesprächssteuerung und das Erreichen des Zielzustands. Deixis beschreibt in der Linguistik, wie Kommunikanten mit sprachlichen Ausdrücken (auch durch körperliche, sichtbare Zeigegesten unterstützt) auf Raum, Zeit, Ort und Personen Bezug nehmen. Unterschieden werden primäre, sekundäre und tertiäre (Lokal-)Deixis sowie Textdeixis [9]: Primäre Deixis beschreibt ausgehend von der Bühler schen Origo von "Hier, Jetzt und Ego des Sprechers" (Dürr & Schlobinski, 2006, S. 188) das "relevante

Wahrnehmungs- und Handlungsfeld des Sprechers" (ebd., S. 189) als Gesprächskontext, beispielsweise "Ich stehe gleich dort drüben.". Um pragmatische Eindeutigkeit zu erzeugen, würde ein Sprecher gleichzeitig auf eine Stelle zeigen [10]. Des Weiteren ermöglicht Textdeixis durch Ausdrücke wie "wie im Folgenden zu zeigen ist", innerhalb eines Textes mit sprachlichen Mitteln zu verweisen.

Bei einer analogen Schreibberatung sitzen sich Ratsuchender und Beraterin in der Regel in einem geschützten Setting direkt nebeneinander, um die kollaborative Arbeit an einem Text zu erleichtern. Textprodukte können entweder in Form von physisch gedruckten oder digitalen Dokumenten vorliegen, welche technische Mittel wie einen Laptop fürs das Anzeigen benötigen. Ein Textexemplar kann in der Beratung vor Ort entweder als Unikat oder in Form mehrerer Ausdrucke vorliegen. In ersterem Fall müssten die Kommunikanten aushandeln, wie sie gemeinsam mit dem vorliegenden Dokument arbeiten, wer zu welcher Zeit und in welcher Kommunikationssituation liest, blättert oder schreibt. Bei mehreren Ausdrucken müssen sich die Gesprächsteilnehmer verbal-auditiv rückversichern, an der gleichen Stelle des Textes zu arbeiten.

In der Online-Schreibberatung ändert sich dieser Aushandlungsprozess durch die Vorgaben des Interface. Denn bei der gemeinsamen und synchronen Verwendung des Interface im Textchat können Ratsuchender und Beraterin einerseits über den Audiokanal mithilfe sprachlicher Mittel textdeiktisch [11] ("einen Absatz darüber") und (primär-)lokaldeiktisch auf den Text ("hier zum Beispiel") verweisen, der im Interface als zweidimensionaler Raum erscheint. Ein lokaldeiktischer Verweis wie "hier zum Beispiel" ersetzt einen umständlichen textdeiktischen Verweis wie "Die Formulierung im zweiten Absatz von oben in der dritten Zeile". Ein Ratsuchender würde den lokaldeiktisch sprachlichen Verweis "hier zum Beispiel" der Beraterin aber nicht verstehen, wenn die Beraterin ihren Ausdruck nicht durch die sichtbare, nonverbale Zeigegeste mithilfe ihres Cursors oder einer farbliche Hervorhebung unterstützte (s. grüner Rahmen und roter Punkt in Abb. 3). Noch schwieriger würde ein verbal-auditiver Verweis der Beraterin auf Elemente eines komplexen Diagramms, das in einen Text eingebettet ist (z. B. "der zweite Knotenpunkt der ersten Diagonalen im oberen Bildfahrplan"; s. zweiter grüner Rahmen in Abb. 3). Schreibberaterinnen Aufgabe stehen insbesondere Schreibberatungen zu MINT-Fächern, in denen Grafiken und Diagramme ein wesentliches Ausdrucksmittel sind (Holste et al. 2020). Das Interface des virtuellen Beratungsraums wird im Textchat zum visuellen Zeigefeld, welches das Gesprochene unterstützt und auch lenken kann.

Auch wenn Beraterin und Ratsuchender über den auditiven Kanal andere Themen fokussieren können, ist im Textchat ausschließlich der Text sichtbar. Im Videochat sind dagegen ausschließlich die Kommunikanten sichtbar. In einer Mischform aus Textchat und Videochat sind Text und die Kommunikanten sichtbar. Wie in Kapitel 2.3 gezeigt wurde, kann die Ebene des Sichtbaren genutzt werden, um das Beratungsgespräch zu strukturieren. Diese Steuerungsoption kann auch dem Ratsuchenden technisch ermöglicht werden. [12]

Die Annahme, den Verlauf der Online-Schreibberatung über die unterschiedlichen Ansichtsformate Textchat und Videochat steuern zu können, salienzbasierte Forschungsansatz [13]. Dieser geht davon aus, dass "die Selektion vom Angebot selbst gesteuert wird" (Bucher, 2011, S. 142). Entsprechend diesem Ansatz "erfasst man mit einem Blick zunächst einen optischen Eindruck des Ganzen als Gestalt" (Schmitz, 2011, S. 31). Dieser erste Eindruck steuert "die folgende Reihenfolge und Deutung der Teile, deren Wahrnehmung das Ganze teilweise aber auch modifizieren kann" (ebd.). Bezogen auf die Rezeption des Textchats in Schreibberatungen wird die Aufmerksamkeit von Ratsuchendem und Beraterin nicht durch gleichzeitig sichtbare Elemente im Interface gesteuert, die miteinander in Bezug auf ihre Salienz konkurrieren, sondern durch die Tatsache, dass idealerweise der Text oder die Personen sichtbar oder nicht sichtbar sind und entsprechend die Aufmerksamkeit steuern. Zu berücksichtigen ist in der Beratungssituation zudem, dass gesprochene Sprache, also Audio-Text, und visualisierter Text gleichzeitig rezipiert werden. Diese beiden Zeichenmodalitäten können ebenfalls miteinander konkurrieren und das Gespräch steuern (Stöckl, 2016, S. 6-9).

Für personen- und prozessorientierte Beratungskonzepte ist es wichtig, die Steuerung des Beratungsgesprächs nicht allein in der Verantwortung der Beraterin zu belassen, um so auch strukturell ein Gespräch auf Augenhöhe zu ermöglichen. Die Steuerungshoheit liege zwar primär bei der Beraterin, solle aber nicht direktiv durchgesetzt werden, sondern immer mit Bezug auf die Ratsuchende ausgehandelt werden (Grieshammer et al., 2014, S. 143). Im Gegensatz zur Online-Beratung besteht bei der Schreibberatung vor Ort keine Möglichkeit einer derart umfassenden visuellen Steuerung. Neben dem ausgedruckten oder gemeinsam am Computer genutzten Text ist stets gleichzeitig das Gegenüber, also der Ratsuchende bzw. die Beraterin, sichtbar. Durch diese kontinuierliche visuelle Präsenz der Personen in der analogen Beratung kann es gegenüber der Online-Schreibberatung leichter geschehen, dass der Ratsuchende ungewollt Persönliches thematisiert, ohne dazu beizutragen, das Problem zu lösen, das beide Kommunikanten anfangs definierten. In der synchronen Beratung vor Ort werden daher strukturierende Gesprächstechniken wie das aktive Zuhören und das Explorieren durch offene und geschlossene Fragen genutzt (Grieshammer et al., 2014, S. 154-155). Im Sinne der Ermöglichung einer "Hilfe zur Selbsthilfe" (Bräuer, 2014, S. 273) soll der Redefluss der ratsuchenden Person dabei nicht direktiv gelenkt, sondern non-direktiv von dieser selbst in die richtige Bahn gelenkt werden [14]. Die Gesprächslenkung und Problemlösung ist in der Regel leichter möglich, wenn die Aufmerksamkeit visuell auf den Text gelenkt wird. Ausschließlich in der Online-Schreibberatung ist es möglich, die Sichtbarkeit von Text und Person und damit die Aufmerksamkeit zu steuern. Dieses Phänomen hat, wie wir dargestellt haben, Auswirkungen auf den Ablauf einer Schreibberatung und verändert grundlegend das Konzept der schreibdidaktischen Beratungspraxis.

4. Schluss

Jenseits der aktuellen Ausnahmesituation, der Corona-Pandemie, von reinen Remote-Angeboten an deutschsprachigen Universitäten bietet die Online-Schreibberatung viele Vorteile. Ein solches Angebot ermöglicht eine räumliche Unabhängigkeit, was vor allem an Massenuniversitäten mit einem großen Einzugsgebiet wie in unseren Fällen in Bonn oder Duisburg-Essen relevant wird. Ein Vorteil ergibt sich nicht nur in städtischen Ballungsräumen, sondern auch an jeder Universität, die über mehrere Campus, über das Stadtgebiet bzw. über mehrere Städte hinweg verteilt ist. Eine Online-Schreibberatung kann von jedem Standort aus unkompliziert ohne Fahrtwege wahrgenommen werden, solange die technische Infrastruktur gegeben ist. Auch für Beratungsfälle im Rahmen von Weiterbildungen oder berufsbegleitenden (Online-)Studiengängen bietet dieses Szenario einen Mehrwert und wird von vielen Teilnehmenden inzwischen vorausgesetzt, um das Studium mit der eigenen Berufstätigkeit möglicherweise einer eigenen Familie verbinden zu können - Studierende sind vermehrt "de facto Teilzeitstudierende" (Spexard, 2016, S. 282).

Des Weiteren wird die technische Innovation des Interfaces als visuell-dynamisches Zeigefeld relevant für die Beratungen zu sprachlichen, aber auch zu bildlichen Elementen von Sprache-Bild-Texten, also: zu deren Diagrammen und Zeichnungen in den MINT-Fächern; zu Bildformen wie MRT-Aufnahmen in medizinischen Studiengängen; zu Bildern, Infographiken und Textlayout in gesellschafts- und geisteswissenschaftlichen Fächern. Durch die technischen Möglichkeiten einer Online-Beratung ist ein kollaborativer Eingriff in Visualisierungen während des Beratungsgesprächs möglich, wenn auch sehr voraussetzungsreich. Denn gestalterische Mittel von in Beratungen nutzbaren Texteditoren erweitern das deiktische Repertoire von Ratsuchender und Berater über Anstreichungen und Zeigegesten hinaus.

Ein weiteres Argument für eine Online-Schreibberatung gegenüber dem analogen Pendant könnte aus prozesstheoretischer Sicht die bessere Vereinbarkeit mit dem eigenen Schreibprozess sein. Judith Wolfsberger zeigt in Schreibphasenmodell, dass in jeder Arbeitsphase Lese-, Sprechhandlungen parallel nebeneinander herlaufen (Wolfsberger, 2016, S. 19). Wird eine Online-Schreibberatung als in den Arbeitsprozess integrierte Sprechund Schreibhandlung verstanden, leuchtet es ein, dass diese nahtloser in den (in der Regel) ebenfalls digitalen Schreibprozess des Ratsuchenden integriert werden kann. So ist es im Idealfall nicht einmal nötig, den eigenen Arbeitsplatz zu verlassen, die Beratung kann etwa als Einschub in einer Schreibphase genutzt Spätestens nach Beendigung der Online-Beratung könnte eine Ratsuchende das erhaltene Feedback unmittelbar umsetzen, was in einer synchronen Schreibberatung vor Ort nicht ohne Weiteres möglich ist. [15]

Wesentliches Ergebnis des Artikels ist die Erkenntnis, dass visuell-deiktische Mittel zusammen mit Gesprochensprachlichem von Beratenden eingesetzt werden können, um Schreibberatungen besser zu steuern, als dies bei analogen Beratungen der Fall ist. Die erweiterte Palette von deiktischen Mitteln befähigt Ratsuchende und Beratende zur kollaborativen Arbeit am konkreten Beratungsgegenstand und ermöglicht paralleles Schreiben am Text sowie ein

Gespräch über den Text und das Schreiben. Dadurch kann dem Konzept einer produkt- wie auch einer prozessorientierten Schreibberatung in einer Qualität Rechnung getragen werden, die in einer analogen Beratung nicht in gleichem Maße umsetzbar wäre. Ein weiteres Ergebnis unseres Beitrags ist die Überlegung, dass durch die Nutzung visuell-deiktischer Mittel und der Frage nach deren Kontrolle die Struktur einer Schreibberatung verändert wird. Die Frage, inwieweit die im deutschsprachigen Raum gängigen Beratungskonzepte (Grieshammer et al., 2014; Gefsus, 2016; Pospiech, 2016) diesen Aspekt erfassen können und ggf. diesbezüglich ergänzt werden müssen, stellt ein weiteres Forschungsdesiderat dar. Ein Beratungssetting, welches seine Stärken in der kollaborativen Arbeit und Kommunikation in Bezug auf ein Textprodukt ausspielt, verschiebt den Ablauf des Gesprächs zwangsweise hin zu einem produktzentrierten Schwerpunkt.

Einzuschränken ist bei der Bewertung des Potentials Onlinevon Schreibberatungen aber, dass der Einsatz von technischen Mitteln für Ratsuchende eine Barriere und damit für das Gespräch hinderlich sein kann. Des Weiteren kann das technische Medium nicht als Allheilmittel angesehen werden, das sämtliche Probleme von analogen Beratungen behebt. Beispielsweise werden Online-Beratungen wirkungslos bleiben, wenn die Beratenden Textwissen vermitteln, das bei Ratsuchenden auf kein Vorwissen aufbaut – wenn Erstsemester beispielsweise über gar kein Wissen zu den Konventionen wissenschaftlicher Texte verfügen. So ist auch auf einer methodologischen Ebene einzuschränken, dass das ausschließlich im Video- und Textchat hör- und sichtbare nicht das vollständige Gespräch abbildet. Denn das Vorwissen und die mentalen Prozesse der Kommunikanten spiegeln sich nicht vollständig im Gesprochenen und Sichtbaren wider. Eine Untersuchung interpretiert ein Gespräch daher immer nur auf der Grundlage von Hör- und Sichtbarem. [16]

Als Ausblick können zwei Hypothesen formuliert werden, die sich für eine tiefergehende Untersuchung anbieten würden. Der ersten Hypothese entsprechend begünstigen Online-Beratungen eine intensive Textarbeit, wodurch sich der Beratungsschwerpunkt messbar auf damit zusammenhängende Beratungsanliegen verschiebt (wie z.B. Fragen zur Gliederung, Argumentation oder Konventionalität wissenschaftlicher Texte). Damit verbunden steht die zweite Hypothese, dass Online-Schreibberatungen, sollten sie Beratungsschwerpunkte messbar verschieben, im Vergleich zu analogen Beratungen gleichermaßen eine Änderung in der grundsätzlichen Gesprächsführung zwischen beratender und ratsuchender Person herbeiführen.

Anmerkungen

- [1] Die abwechselnd gewählte männliche bzw. weibliche Form steht jeweils pars pro toto, wechselt je nach Kontext und stellt keine Bewertung des jeweils anderen Geschlechts dar.
- [2] Auf dem Positionspapier der Gefsus beruht die Ausbildung von Peer-Schreibtutoren am Bonner Schreiblabor.
- [3] Dieser Ansatz wird weitgehend am Standort Duisburg-Essen verfolgt.

- [4] Der Terminus bezeichnet hier nicht den Chat mittels Schriftsprache und ohne Video, der zwischen zwei Kommunikanten in einem Kommunikationsraum stattfindet. Diese Chatform wird aber in Online-Beratungen genutzt, u. a. zum Teilen von Links (s. Abb. 2).
- [5] Dieses Modell wird an dieser Stelle herangezogen, weil es den Stand der linguistischen Erforschung von Beratungsgesprächen zusammenfasst.
- [6] Nicht die technischen Details, sondern das Beratungsanliegen zu fokussieren, gelingt am besten durch das Verlinken eines Videos oder durch Anhängen eines Handouts.
- [7] Bei einer Beratung in der Softwareumgebung "Zoom" ist während des Textchats optional ein kleines Videofenster zu sehen.
- [8] Zur Verwendung visueller Ausdrucksmittel abhängig von der Fächerkultur s. Holste (2019, S. 406-409), insbesondere in MINT-Fächern Holste (im Druck).
- [9] Die folgende Darstellung ist angelehnt an Holste (2019, S. 152-154), wird im Weiteren aber auf Schreibberatungen übertragen.
- [10] Sekundäre Deixis erfasst den dreidimensionalen Raum mit sprachlichen Mitteln genauer (ebd., S. 190), z. B. "Ich stehe gleich rechts hinter dem Stuhl.". Tertiäre (kardinale) Deixis bezeichnet absolute Referenzsysteme wie Koordinatensysteme (ebd., S. 190).
- [11] Bei Textdeixis wird innerhalb eines abgeschlossenen Textes verwiesen, während das davon abzugrenzende Beratungsgespräch mit Aussagen über das Gesprächsobjekt Text wie "einen Absatz darüber" auf diesen im weiteren Sinne textdeiktisch verweist.
- [12] Die Gewährung von Moderationsrechten für die ratsuchende Person könnte eine Möglichkeit sein, in einer Online-Schreibberatung einen non-direktiven und möglichst hierarchiefreien Beratungsstil zu betonen.
- [13] S. Anmerkung 12 (hier in Anlehnung an Holste, 2019, S. 89-123).
- [14] Bei Schreibblockaden, Prüfungsängsten etc. kann ausweichendes Verhalten des Ratsuchenden in diesen Gesprächen Teil des Problemlösungsprozesses sein, was unserer Erfahrung nach aber eher die Ausnahme darstellt.
- [15] Nur wenige Schreibzentren bieten gleichzeitig Beratungs- und Arbeitsplatz an, an denen das Beratungsfeedback unmittelbar umsetzbar ist.
- [16] Auch Buchers (2011, S. 152) Eye-Tracking-Untersuchung schränkt ein, dass die erhobenen Daten lediglich Grundlage für eine Interpretation mentaler Prozesse sind.

Literatur

- Brinker, K. & Sager, S. F. (2010). *Linguistische Gesprächsanalyse. Eine Einführung* (5., neu bearbeitete Auflage). Grundlagen der Germanistik 30. Berlin: Erich Schmidt.
- Bucher, H.-J. (2011). Multimodales Verstehen oder Rezeption als Interaktion. Theoretische und empirische Grundlagen einer systematischen Analyse der Multimodalität. In H. Diekmannshenke, M. Klemm & H. Stöckl (Hrsg.), Bildlinguistik. Theorien Methoden Fallbeispiele. Philologische Studien und Quellen, Band 228 (S. 123-156). Berlin: Erich Schmidt.

- Drda, K. Hahner, R. & Schlenk, E. (2018). Mit Smartphone, Tablet und Sozialen Medien Online-Beratung und -Therapie für die Generation der "Digital Natives". *e-beratungsjournal.net*, 14(1), 27-37. Zugriff am 20.8.2020. Verfügbar unter https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2018/04/drda-kuehn hahner schlenk.pdf
- Dreyfürst, S., Dieter, S., Fassing, D. (2014). Online-Schreibberatung. Ein neues Feld für das (Peer)Tutoring. In S. Dreyfürst, N. Sennewald (Hrsg.), *Schreiben: Grundlagentexte zur Theorie, Didaktik und Beratung* (S. 321–335). Opladen: Budrich.
- Engelhardt, E. M. & Gerner, V. (2017). Einführung in die Onlineberatung per Video. *e-beratungsjournal.net*, *15*(2), 26-37. Zugriff am 20.8.2020. Verfügbar unter https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe-0117/Engelhardt_Gerner.pdf
- Gesellschaft für Schreibdidaktik und Schreibforschung (2016). Rahmenkonzept für Ausbildungen von Peer-Schreibtutor*innen. Zugriff am 22.06.2020. Verfügbar unter https://gefsus.de/images/Downloads/RahmenkonzepPeerSchreibtutor innenausbildg.pdf
- Goffman, E. (2017). Wir alle spielen Theater die Selbstdarstellung im Alltag. Aus dem Amerikanischen von Peter Weber-Schäfer (17. Auflage). München: Pieper.
- Grieshammer, E., Liebetanz, F., Peters, N., Zegenhagen, J. (2014). Zukunftsmodell Schreibberatung. Eine Anleitung zur Begleitung von Schreibenden im Studium. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren.
- Hintenberger, G. (2019). Prozessmodelle für die schriftbasierte Onlineberatung. *e-beratungsjournal.net*, *13*(1), 18-29. Zugriff am 20.8.2020. Verfügbar unter https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2019/03/hintenberger 2019 01.pdf
- Hintenberger, G. & Kühne, S. (2011): Vorwort. In Dies. (Hrsg.): *Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet* (S. 7-9). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. DOI: 10.13109/9783666401541
- Hoksch, D., Holste, A., Kaib, A., Pohle, S., Stratmann, A. (in Druck). Schreibprozesse und Texte im Zeitalter der Digitalisierung: Herausforderungen für eine zeitgemäße Schreibwissenschaft und -didaktik. Ein Werkstatt- und Forschungsgespräch der SIG Digitalisierung. *Journal der Schreibwissenschaft* (20). o. S.
- Holste, A. (2019). Semiotische Effizienz interfachlicher Sprache-Bild-Textsorten. Schreibprozesse bei Pflichtenheften technischer Ausschreibungen. Berlin: Frank & Timme. DOI: 10.26530/OAPEN 1006684
- Holste, A., Gebhardt, T., Schmidt, F. & Spielberg, E. (2020). Bachelorarbeiten von Ingenieur*innen mit Blended-Learning vorbereiten. Schreibdidaktische Methoden in Seminaren des BMBF-Projekts TextING. *Journal der Schreibberatung*, (19), 22–32. DOI: 10.3278/JOS2001W

- Huber, L. (2011). Forschen über (eigenes) Lehren und studentisches Lernen Scholarship of Teaching and Learning (SoTL): Ein Thema auch hierzulande? *Das Hochschulwesen*, (59), 118–124. Zugriff: 17.06.2020. Verfügbar unter http://www.hochschulwesen.info/inhalte/hsw-4-2011.pdf.
- Katz, K. (2009). E-Mail-Kommunikation als Form der Online-Beratung Einzelfallstudie aus dem Fallmanagement eines SGB-II-Trägers. *e-beratungsjournal.net*, *5*(1), 1-33. Zugriff am 20.8.2020. Verfügbar unter https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe 0109/katz.pdf
- Kühne, S. (2009). Institutionalisierung von Online-Beratung das Ende der Pionierphase. *e-beratungsjournal.net*, *5*(2), 1-8. Zugriff am 20.8.2020. Verfügbar unter https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe 0209/kuehne.pdf
- Kühne, S. & Hintenberger, G. (2020). Onlineberatung und -therapie in Zeiten der Krise. Ein Überblick. *e-beratungsjournal.net*, *16*(1), 33-45. Zugriff am 20.8.2020. Verfügbar unter https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/03/kuehne_hintenberger.pdf
- Meuser, M. & Nagel, U. (1991). ExpertInneninterviews vielfach erprobt, wenig bedacht. Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. In: D. Garz & K. Raimer (Hrsg.), *Qualitativ-empirische Sozialforschung. Konzepte, Methoden, Analysen* (S. 441–471). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Piitulainen, M.-L., Reuter, E. & Tiittula, L. (2007). Einleitung. In Dies. (Hrsg.): *Die gemeinsame Konstitution professioneller Interaktion* (S. 9–24). FFF, Band 77. Tübingen: Gunter Narr.
- Pospiech, U. (2016). Die Schreibwerkstatt der Universität Duisburg-Essen. In D. Knorr (Hrsg.), Akademisches Schreiben. Vom Qualitätspakt Lehre 1 geförderte Schreibprojekte (S. 51-54). Hamburg: o. V. Zugriff: 22.6.2020. Verfügbar unter https://www.universitaetskolleg.uni-hamburg.de/publikationen/uk-schriften-013.pdf
- Schmitz, U. (2011). Sehflächenforschung. Eine Einführung. In H. Diekmannshenke, M. Klemm & H. Stöckl (Hrsg.), *Bildlinguistik. Theorien Methoden FaIlbeispiele* (S. 23-42). Berlin: Erich Schmidt Verlag
- Spexard, A. (2016). Flexibilisierung des Studiums im Spannungsfeld zwischen institutioneller Persistenz und Öffnungsbedarfen. In A. Wolter, U. Banscherus & C. Kamm, (Hrsg.), *Zielgruppen lebenslangen Lernens an Hochschulen* (S. 269-278). Münster: Waxmann.
- Stöckl, H. (2016). Multimodalität Semiotische und textlinguistische Grundlagen In N.-M. Klug & H. Stöckl (Hrsg.), *Handbuch Sprache im multimodalen Kontext* (S. 3-35). Berlin: De Gruyter.
- Tewes, U. & Wildgrube, K. (1999). Beurteilungsfehler. In Dies. (Hrsg.), *Psychologie-Lexikon*. 2., überarbeitete und erweiterte Auflage (S. 55). München: Oldenbourg.
- Wolfsberger, Judith (2016). Frei geschrieben. Mut, Freiheit und Strategie für wissenschaftliche Abschlussarbeiten (4. Auflage). Wien: UTB Böhlau.